



**(GSF)**

**Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

## **El Indecopi inició fiscalización por la caída del sistema del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y por la cancelación y retraso de vuelos de la empresa Peruvian Air Lines S.A.C.**

El Indecopi inició fiscalización por la caída del sistema del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y por la cancelación y retraso de vuelos de la empresa Peruvian Airlines\*

Ante los inconvenientes que podrían generar la caída del sistema en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ocurrido el día de hoy, de acuerdo a lo informado por el operador Lima Airport Partners (LAP), así como los retrasos y cancelaciones de vuelos de la empresa Peruvian Air Lines S.A.C., el Indecopi inició las respectivas acciones de supervisión con el fin de identificar eventuales afectaciones a los derechos de los pasajeros, en el marco de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con respecto de la falla en los sistemas del primer terminal aéreo del país, fiscalizadores del Indecopi se encuentran en el lugar, tanto en la zona de embarque y pre-embarque, para verificar que esta situación no los perjudique, y en caso alguno resulte afectado, sean atendidos de acuerdo a lo establecido en las normas sectoriales, en este caso, lo establecido por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).

En lo referido a las cancelaciones y reprogramaciones de vuelos de la empresa Peruvian Air Lines S.A.C. desde el pasado 16 de enero, el Indecopi inició acciones de supervisión para verificar el cumplimiento de lo establecido en estos casos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi, en coordinación con la Comisión de Protección al Consumidor de la sede de Lima Norte y de las oficinas ubicadas en los aeropuertos de Lima y Cusco han realizado hasta el momento, dos supervisiones presenciales en el Aeropuerto Alejandro Velasco Astete (Cusco) los días 17 y 21 de enero, cuatro supervisiones presenciales en el Aeropuerto Jorge Chávez (Lima) los días 21, 23 y 26 de enero, y dos supervisiones presenciales en las oficinas administrativas de Peruvian Air Line S.A.C. el 17 y 21 de enero, a fin de requerirles información acerca de las reprogramaciones y cancelaciones de dicha empresa.

Así, se verificó que el motivo de las cancelaciones y reprogramaciones era que cinco de las naves de la empresa se encontraban en mantenimiento, debido a que habían llegado al límite de horas de vuelo ya que habían tenido que suplir las horas del avión que sufrió un accidente en el Aeropuerto de La Paz, el pasado 23 de noviembre.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(GSF)**

**Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

Las reprogramaciones se han dado en las rutas desde y hacia Arequipa, Piura, Cusco, Iquitos y Pucallpa, mientras que las cancelaciones corresponden a los vuelos de las rutas desde y hacia Cusco, Arequipa, Piura, Jaén, Tacna, Iquitos y Pucallpa.

Al respecto, Peruvian informó que, en el caso de las reprogramaciones se estaba brindando refrigerio por el retraso, mientras que en el caso de las cancelaciones se estaba brindando devoluciones del dinero dentro de los 30 días posteriores a la cancelación, o reprogramaciones, dependiendo de la disponibilidad de capacidad de los siguientes vuelos.

Por último, indicaron que se estaba informando a los pasajeros mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas, a quienes habían registrado datos de contacto, mientras que a los que no lo habían hecho y se acercaban al counter, se les estaba compensando con un boleto nacional, válido por 180 días.

Al respecto, se ha exhortado a Peruvian a brindar protecciones a través de la reprogramación de vuelos en otras aerolíneas, debido a que no estaban brindando este tipo de protección.

También se les requirió que presenten, en un plazo de cinco días hábiles, la información que acredite el motivo de las cancelaciones y reprogramaciones, permita identificar a los pasajeros afectados y verificar las medidas de protección que se les había brindado.

La GSF se encuentra analizando la información recabada para remitirla a la Comisión de Protección del Consumidor sede Lima Norte, a fin de que evalúe el inicio de un procedimiento administrativo sancionador y las acciones que estime pertinentes.

Lima, 30 de enero de 2019

---

## **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi

[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)